



# **Marktmonitor**

## **(Bank)Beleggingsondernemingen**

### **Vragenlijst 2019**

#### Inhoudsopgave

Introductie .....	2
Invulinstructie Marktmonitor (Bank)Beleggingsondernemingen 2019 .....	3
Deel 1: Algemene organisatiekenmerken .....	5
Deel 2: Personeel en samenwerkingsverbanden .....	9
Deel 3: Inkomsten, uitgaven en beloningen .....	14
Deel 4: Beleggingsdienstverlening .....	18
Deel 5: Informatiebeveiliging .....	21
Deel 6: Klachten, claims en incidenten .....	27
Deel 7: Integriteitsrisico's .....	30
Deel 8: Evaluatie .....	32

## Introductie

Welkom, u kunt hier inloggen voor de Marktmonitor (Bank)Beleggingsondernemingen 2019 van uw onderneming.

U hebt uw gebruikersnaam en wachtwoord per brief gekregen. Om de Marktmonitor (Bank)Beleggingsondernemingen 2019 te starten vult u uw gebruikersnaam en wachtwoord in en klikt vervolgens op 'inloggen'.

U kunt de vragenlijst in meerdere sessies invullen, het hoeft dus niet in één keer. Bewaar de inloggegevens daarom zorgvuldig! De ingevulde antwoorden blijven automatisch bewaard. U hebt tot 22 juli de tijd om de vragenlijst af te ronden.

Na het inloggen, krijgt u eerst de invulinstructie van de Marktmonitor te zien. Wij adviseren u deze invulinstructie goed door te lezen voordat u aan de vragenlijst begint.

### **Geen brief met inloggegevens ontvangen?**

Hebt u geen gebruikersnaam en/of wachtwoord ontvangen, bent u deze kwijt, of kloppen de gegevens niet? Dan kunt u contact opnemen met het Ondernemersloket van de AFM. Indien u geen beleidsbepaler bent, kunt u een verzoek indienen om inloggegevens te verkrijgen. Wij kunnen na verificatie van een aantal gegevens opnieuw inloggegevens verstrekken aan de beleidsbepalers. Het Ondernemersloket is bereikbaar per e-mail [ondernemersloket@afm.nl](mailto:ondernemersloket@afm.nl) of op telefoonnummer 0800 - 6800 680 (op werkdagen bereikbaar van 10.00 tot 17.00 uur, gratis).

## Invulinstructie Marktmonitor (Bank)Beleggingsondernemingen 2019

Voor u begint aan het doornemen of invullen van de vragenlijst, vragen wij u onderstaande informatie goed door te lezen.

### Scope

De scope van deze vragenlijst beperkt zich tot de beleggingsdiensten en –activiteiten die worden aangeboden vanuit Nederland, (eventuele) beleggingsdiensten en –activiteiten verleend door buitenlandse bijkantoren kunnen daarom buiten beschouwing worden gelaten in de beantwoording van de vragen. Indien u als depotbank vermogen voor klanten aanhoudt, maar de beleggingsdienst door een andere onderneming wordt verleend, dient u dat vermogen buiten beschouwing te laten. De gegevens waarnaar in deze Marktmonitor gevraagd worden hebben betrekking op het jaar 2018, tenzij anders vermeld.

### Gevraagde informatie

Dit informatieverzoek is gebaseerd op artikel 5:16 van de Algemene wet bestuursrecht. Op grond van dit artikel zijn de personen, die door de AFM ingevolge artikel 1:72 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) zijn belast met het toezicht op de naleving, bevoegd van eenieder alle inlichtingen te vorderen die redelijkerwijs nodig zijn voor de vervulling van hun taken. Eenieder is op grond van artikel 5:20 Awb verplicht tot het verlenen van alle medewerking bij informatieverzoeken van toezichthouders.

### Invultermijn van de Marktmonitor

In de aankondigingsbrief is aangegeven wanneer u de Marktmonitor kunt invullen. Indien u vragen heeft over de invultermijn of binnen de voorgeschreven termijn de Marktmonitor niet kunt invullen, kunt u contact opnemen met het Ondernemersloket.

### Beëindiging vergunning in 2019

Indien u uw vergunning in 2019 beëindigd heeft, bent u vrijgesteld van de Marktmonitor.

### Vragen?

Meer informatie vindt u [hier](#). Als u na het raadplegen van deze informatie nog vragen heeft, kunt u contact met ons opnemen via het Ondernemersloket.

Klik op 'Verder' om te beginnen met het invullen van de Marktmonitor. Aan de linkerkant van het scherm kunt u terugspringen naar vragen die voor de vraag liggen waar u op dat moment bent. Maar **let op: Zodra u terugspringt, moet u de vragenlijst vanaf dit punt opnieuw doorlopen** (wanneer vragen al zijn ingevuld, houdt dit in dat u steeds op 'Verder' moet klikken om tot het punt te komen waar u gebleven was).

## Welkom

Welkom bij de Marktmonitor (Bank)Beleggingsondernemingen 2019. In de Marktmonitor worden voornamelijk bedrijfsspecifieke gegevens uitgevraagd. Deze gegevens hebben tot doel de AFM inzicht te verschaffen in de markt van (Bank)Beleggingsondernemingen en de daaruit voortkomende risico's. In deze vragenlijst worden daarom, soms op gedetailleerd niveau, vragen gesteld over o.a. de omzet, de kosten en het aantal medewerkers van uw onderneming. De vragen hebben alleen betrekking op uw activiteiten als (Bank)Beleggingsonderneming. De gegevens waarnaar in deze Marktmonitor gevraagd worden hebben betrekking op het jaar 2018, tenzij anders vermeld.

### Hoe leest u deze printversie?

In deze printversie ziet u meer vragen dan wanneer u de digitale versie invult. Dat komt omdat niet alle vragen op uw onderneming van toepassing zijn. In deze printversie ziet u dat als volgt terug:

- In de grijze balk staat aangegeven of de vraag op uw onderneming van toepassing is. Beschikt u bijvoorbeeld pas sinds dit jaar over een vergunning dan wordt uw onderneming in de vragenlijst getypeerd als 'starter2019'. U hoeft in dat geval de desbetreffende vraag niet te beantwoorden.
- Daarnaast kan het antwoord dat u geeft bepalen of vervolgvragen van toepassing zijn.
- Als laatste geven we boven de okergele balk een toelichting op de vraag.

*Deze vraag wordt niet gesteld indien onderneming behoort tot een of meerdere van de volgende clusters: G6 / 'starter2019'*

#### Vraag 6

Geef aan of uw onderneming in 2018 medewerkers had die in loondienst waren en medewerkers had die niet in loondienst waren (inclusief beleidsbepalers).

**Medewerkers (inclusief beleidsbepalers) in loondienst 2018**

Ja/nee

**Medewerkers niet in loondienst 2018**

Ja/nee

#### Toelichting:

Onder medewerker in loondienst verstaan wij een medewerker (inclusief de beleidsbepalers) met een vast (of tijdelijk) arbeidscontract (geen ingeleend personeel en stagiairs). Onder medewerker in loondienst verstaan wij in deel 2 van de vragenlijst tevens de directeur-groot aandeelhouder (DGA), ook als deze niet formeel in loondienst is van de onderneming.

Onder medewerker niet zijnde in loondienst verstaan wij een medewerker (inclusief de beleidsbepalers) die niet in loondienst is van de onderneming, maar bijvoorbeeld gedetacheerd is of via een uitzendbureau bij uw onderneming werkzaam is.

## Deel 1: Algemene organisatiekenmerken

In het eerste deel van deze vragenlijst worden algemene organisatiekenmerken van uw onderneming uitgevraagd. Deze gegevens worden gebruikt om uw onderneming nader te identificeren. Aan de hand van de door u gegeven antwoorden kan vervolgens worden bepaald welke onderdelen van de vragenlijst op uw onderneming van toepassing zijn.

Wat wordt ingevuld onder "E-mail" en onder "Bevestig e-mail" moet overeenkomen.

### Vraag 1

Welke contactpersoon kan de AFM benaderen naar aanleiding van uw antwoorden op deze vragenlijst? De ontvangstbevestiging na verzending wordt naar onderstaand emailadres gestuurd.

- De heer
- Mevrouw

Naam contactpersoon:

Functie contactpersoon:

Telefoonnummer:

E-mail:

Bevestig e-mail:

#### Toelichting:

Als de AFM vragen heeft naar aanleiding van de gegeven antwoorden in deze vragenlijst kan een medewerker van de AFM contact opnemen met deze contactpersoon.

Aan het einde van de vragenlijst moet een beleidsbepaler verklaren dat de vragenlijst naar waarheid is ingevuld.

### Vraag 2

Welke beleggingsdiensten en/of -activiteiten heeft uw onderneming in 2018 verleend?

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- Ontvangen en doorgeven van orders van klanten  
*In de uitoefening van een beroep of bedrijf ontvangen en doorgeven van orders van klanten met betrekking tot financiële instrumenten*
- Uitvoeren orders voor rekening van klanten (broker)  
*In de uitoefening van beroep of bedrijf voor rekening van die klanten uitvoeren van orders met betrekking tot financiële instrumenten*
- Vermogensbeheer  
*Beheren van een individueel vermogen*
- Beleggingsadvies  
*In de uitoefening van een beroep of bedrijf adviseren over financiële instrumenten*
- Overnemen of plaatsen met plaatsingsgarantie  
*In de uitoefening van beroep of bedrijf overnemen of plaatsen van financiële instrumenten bij aanbieding ervan als bedoeld in hoofdstuk 5.1 Wft met plaatsingsgarantie*

Overnemen of plaatsen zonder plaatsingsgarantie

*In de uitoefening van beroep of bedrijf overnemen of plaatsen van financiële instrumenten bij aanbieding ervan als bedoeld in hoofdstuk 5.1 Wft zonder plaatsingsgarantie*

Handel voor eigen rekening

*In de uitoefening van een beroep of bedrijf handelen voor eigen rekening*

Multilaterale handelsfaciliteit (MTF)

*In de uitoefening van beroep of bedrijf exploiteren van een multilaterale handelsfaciliteit (MTF)*

Gereguleerde handelsfaciliteit (OTF)

*In de uitoefening van beroep of bedrijf exploiteren van een gereguleerde handelsfaciliteit (OTF)*

Geen van bovenstaande

*Deze vraag wordt alleen gesteld wanneer onderneming in 2018 geen beleggingsdiensten heeft verleend en/of beleggingsactiviteiten heeft verricht (vraag 2= 'geen van bovenstaande')*

### Vraag 3

U gaf aan dat uw onderneming in 2018 geen beleggingsdiensten heeft verleend en/of beleggingsactiviteiten heeft verricht.

Welke van onderstaande situaties is van toepassing op uw onderneming?

*Eén antwoord mogelijk*

- Mijn onderneming is in 2019 gestart met het verlenen van beleggingsdiensten en/of verrichten van beleggingsactiviteiten [**Uw onderneming is een 'starter2019'**]
- Mijn onderneming is in 2018 of 2019 gestart maar verleende nog geen beleggingsdiensten en/of verrichtte nog geen beleggingsactiviteiten [**ga verder naar evaluatie**]
- Mijn onderneming verleende in 2018 én in 2019 geen beleggingsdiensten en/of verrichtte geen beleggingsactiviteiten [**ga verder naar evaluatie**]

---

**Extra tekst bij vraag 3 antwoord 2 en 3:**

U gaf aan dat uw onderneming in 2018 én 2019 geen beleggingsdiensten (heeft) verricht en/of beleggingsactiviteiten (heeft) verleend. Hierdoor valt u buiten de doelgroep van de Marktmonitor (Bank)Beleggingsondernemingen en betekent dit voor uw onderneming het einde van deze vragenlijst.

Wij verzoeken u de evaluatievragen op de volgende pagina's te beantwoorden en aan te geven dat u de Marktmonitor (Bank)Beleggingsondernemingen naar waarheid heeft ingevuld. Vervolgens kunt u de Marktmonitor (Bank)Beleggingsondernemingen definitief versturen.

---

*Deze vraag wordt alleen gesteld indien onderneming in 2019 is gestart met verrichten van beleggingsdiensten en/of beleggingsactiviteiten (vraag 3 = antwoord 1))*

### Vraag 4

U gaf aan dat uw onderneming in 2019 is gestart met het verlenen van beleggingsdiensten en/of verrichten van beleggingsactiviteiten.

Welke van onderstaande beleggingsdiensten en/of -activiteiten verleent uw onderneming?

### Meerdere antwoorden mogelijk

- Ontvangen en doorgeven van orders van klanten  
*In de uitoefening van een beroep of bedrijf ontvangen en doorgeven van orders van klanten met betrekking tot financiële instrumenten*
- Uitvoeren orders voor rekening van klanten (broker)  
*In de uitoefening van beroep of bedrijf voor rekening van die klanten uitvoeren van orders met betrekking tot financiële instrumenten*
- Vermogensbeheer  
*Beheren van een individueel vermogen*
- Beleggingsadvies  
*In de uitoefening van een beroep of bedrijf adviseren over financiële instrumenten*
- Overnemen of plaatsen met plaatsingsgarantie  
*In de uitoefening van beroep of bedrijf overnemen of plaatsen van financiële instrumenten bij aanbidding ervan als bedoeld in hoofdstuk 5.1 Wft met plaatsingsgarantie*
- Overnemen of plaatsen zonder plaatsingsgarantie  
*In de uitoefening van beroep of bedrijf overnemen of plaatsen van financiële instrumenten bij aanbidding ervan als bedoeld in hoofdstuk 5.1 Wft zonder plaatsingsgarantie*
- Handel voor eigen rekening  
*In de uitoefening van een beroep of bedrijf handelen voor eigen rekening*
- Multilaterale handelsfaciliteit (MTF)  
*In de uitoefening van beroep of bedrijf exploiteren van een multilaterale handelsfaciliteit (MTF)*
- Gereguleerde handelsfaciliteit (OTF)  
*In de uitoefening van beroep of bedrijf exploiteren van een gereguleerde handelsfaciliteit (OTF)*
- Geen van bovenstaande

*Deze vraag wordt alleen gesteld indien onderneming in 2018 beleggingsdiensten heeft verleend en/of beleggingsactiviteiten heeft verricht of indien onderneming in 2019 is gestart met het verlenen van beleggingsdiensten (afhankelijk van beantwoorde vraag wordt introductietekst van onderstaande vraag ingevoegd)*

*Afhankelijk van de gegeven antwoorden in vraag 5 worden de volgende clusters gedefinieerd:*

*Indien bij vraag 5 antwoord 2: 'Wij verlenen beleggingsdiensten uitsluitend aan professionele klanten' is geselecteerd = [u heeft 'uitsluitend professionele klanten'] is dit cluster uitsluitend professionele klanten en indien in vraag 5 antwoord 4: 'Niet van toepassing, wij hebben géén klanten' is geselecteerd = [u heeft 'géén klanten'] is dit cluster géén klanten.*

### Vraag 5

[U gaf aan dat uw onderneming in 2018 beleggingsdiensten heeft verleend.]

[U gaf aan dat uw onderneming in 2019 is gestart met het verlenen van beleggingsdiensten.]

Aan welke van onderstaande type klanten verleent/verleende uw onderneming deze beleggingsdiensten?

### Eén antwoord mogelijk

- Wij verlenen beleggingsdiensten aan uitsluitend niet-professionele klanten
- Wij verlenen beleggingsdiensten uitsluitend aan professionele klanten
- Wij verlenen beleggingsdiensten aan zowel niet-professionele als professionele klanten
- Niet van toepassing, wij hebben géén klanten

---

**Toelichting:**

Professioneel: een beleggingsonderneming is verplicht haar klanten in te delen in één van de drie categorieën, te weten professionele partijen, in aanmerking komende tegenpartijen en niet-professionele partijen. Bij professionele klanten kunt u denken aan ondernemingen wiens belangrijkste activiteiten bestaan uit het beleggen in financiële instrumenten, het verrichten van securitisaties of andere transacties. Ook rechtspersonen of vennootschappen van een bepaalde omvang kunnen een professionele klant zijn. De definities van de begrippen 'professionele klant' en 'in aanmerking komende tegenpartij' zijn uitgewerkt in artikel 1:1 van de Wft. Voor deze vraag maakt de AFM geen onderscheid tussen dienstverlening aan in aanmerking komende tegenpartijen en professionele klanten. U kunt gegevens over beide typen klanten onder 'professionele klanten' opnemen.

Niet-professioneel: hiermee bedoelen we de niet-professionele klant, zoals gedefinieerd in MiFID (Richtlijn 2014/65/Eu) en de Wft. U kunt hierbij denken aan alle natuurlijke personen, kleine vennootschappen (waaronder pensioen B.V.'s en stamrecht B.V.'s), stichtingen en kleine en middelgrote ondernemingen. Bij dit begrip wordt dus bedoeld op klanten die uit zichzelf niet kwalificeren als professionele belegger.

---



## Deel 2: Personeel en samenwerkingsverbanden

In dit deel van deze vragenlijst wordt u onder andere gevraagd naar het aantal medewerkers werkzaam binnen uw onderneming, het aantal medewerkers dat klantcontact heeft en het aantal medewerkers met een DSI registratie.

Dit deel eindigt met enkele vragen over de invulling van de interne controlefuncties binnen uw onderneming. Daarna worden nog enkele vragen gesteld over niet-natuurlijke personen die aan uw organisatie verbonden zijn, indien uw organisatie een belang heeft in die rechtspersonen of omgekeerd.

*Deze vraag wordt niet gesteld indien onderneming behoort tot een of meerdere van de volgende clusters: G6 / 'starter2019'*

### Vraag 6

Geef aan of uw onderneming in 2018 medewerkers had die in loondienst waren en medewerkers had die niet in loondienst waren (inclusief beleidsbepalers).

**Medewerkers (inclusief beleidsbepalers) in loondienst 2018**

Ja/nee

**Medewerkers niet in loondienst 2018**

Ja/nee

#### Toelichting:

Onder medewerker in loondienst verstaan wij een medewerker (inclusief de beleidsbepalers) met een vast (of tijdelijk) arbeidscontract (geen ingeleend personeel en stagiairs). Onder medewerker in loondienst verstaan wij in deel 2 van de vragenlijst tevens de directeur-groot aandeelhouder (DGA), ook als deze niet formeel in loondienst is van de onderneming.

Onder medewerker niet zijnde in loondienst verstaan wij een medewerker (inclusief de beleidsbepalers) die niet in loondienst is van de onderneming, maar bijvoorbeeld gedetacheerd is of via een uitzendbureau bij uw onderneming werkzaam is.

*Deze vraag wordt alleen gesteld indien onderneming medewerkers in loondienst en niet in loondienst heeft (tenminste één van antwoordmogelijkheden vraag 6 = ja)*

*Rekenregels: aantal fte mag niet hoger zijn dan aantal natuurlijke personen, aantal fte moet worden afgerond op maximaal 1 decimaal, aantallen mogen niet negatief zijn, regels afhankelijk van antwoord vraag 6*

### Vraag 7

U gaf aan dat uw onderneming in 2018 medewerkers (inclusief de beleidsbepalers) in loondienst en/of niet in loondienst had.

Geef aan hoeveel fte de medewerkers (inclusief de beleidsbepalers) in loondienst en niet in loondienst binnen uw onderneming vervulden. Geef daarnaast aan hoeveel natuurlijke personen dit betrof.

	Aantal fte per 31 december 2017	Aantal fte per 31 december 2018	Aantal natuurlijke personen per 31 december 2017	Aantal natuurlijke personen per 31 december 2018
<b>Totaal aantal medewerkers (inclusief de beleidsbepalers) in loondienst</b>	fte	fte	#	#
<b>Totaal aantal medewerkers niet in loondienst</b>	fte	fte	#	#

**Toelichting:**

Eén fte is een voltijdse baan. Wij verzoeken u het aantal fte's af te ronden op 1 decimaal na de komma. Dus 6,75 fte wordt dan 6,8 fte.

Deeltijders dienen naar rato te worden opgenomen op basis van een voltijdse baan. Dus twee parttimers die ieder 50% werken zijn samen 1 fte.

Beleidsbepalers die bijvoorbeeld via een holding het beleid van de onderneming bepalen en dus niet in loondienst zijn, rekent u hier niet mee.

Onder medewerker in loondienst verstaan wij een medewerker (inclusief de beleidsbepalers) met een vast (of tijdelijk) arbeidscontract (geen ingeleend personeel en stagiairs). Onder medewerker in loondienst verstaan wij in deel 2 van de vragenlijst tevens de directeur-groot aandeelhouder (DGA), ook als deze niet formeel in loondienst is van de onderneming.

Onder medewerker niet zijnde in loondienst verstaan wij een medewerker (inclusief de beleidsbepalers) die niet in loondienst is van de onderneming, maar bijvoorbeeld gedetacheerd is of via een uitzendbureau bij uw onderneming werkzaam is.

*Deze vraag wordt niet gesteld indien onderneming behoort tot cluster 'géén klanten'*

*Deze vraag wordt daarnaast alleen gesteld indien onderneming medewerkers in loondienst en/of niet in loondienst heeft (tenminste één van antwoordmogelijkheden vraag 6 = ja)*

*(afhankelijk van beantwoorde vraag wordt introductietekst van onderstaande vraag ingevoegd en relevante antwoordopties getoond)*

*Rekenregels: aantal fte moet worden afgerond op maximaal 1 decimaal, aantallen mogen niet negatief zijn, het aantal medewerkers in loondienst MET klantcontact kan niet hoger zijn dan het totaal aantal medewerkers in loondienst (zie vorige vraag), idem voor medewerkers niet zijnde in loondienst.*

**Vraag 8**

(U gaf aan dat uw onderneming op 31 december 2018 [totaal aantal fte per 31-12-2018 uit vraag7] fte medewerkers in loondienst had.)

(U gaf aan dat uw onderneming op 31 december 2018 [totaal aantal fte per 31-12-2018 uit vraag7] fte medewerkers niet zijnde in loondienst had.)

Hoeveel fte daarvan had direct klantcontact op peildatum 31 december 2018?

Medewerkers in loondienst met klantcontact  fte

Medewerkers niet zijnde in loondienst met klantcontact  fte

**Toelichting:**

Rond het aantal fte's af op 1 decimaal na de komma. Dus 6,75 fte wordt dan 6,8 fte.

*Deze vraag wordt niet gesteld indien onderneming behoort tot een of meerdere van de volgende clusters: G6 / 'starter2019' / 'géén klanten'.*

*Deze vraag wordt alleen gesteld indien onderneming 'Medewerkers in loondienst met klantcontact' en/of 'medewerkers niet zijnde in loondienst met klantcontact' > 0 (vraag 8) had. (afhankelijk van beantwoorde vraag 8 wordt introductietekst van onderstaande vraag ingevoegd en relevante antwoordopties getoond)*

*Rekenregels: aantal fte moet worden afgerond op maximaal 1 decimaal, aantallen mogen niet negatief zijn, het aantal medewerkers in loondienst met klantcontact en een DSI registratie kan niet hoger zijn dan het aantal medewerkers in loondienst met klantcontact uit de vorige vraag; idem voor medewerkers niet zijnde in loondienst.*

**Vraag 9**

(U gaf aan dat op peildatum 31 december 2018 uw onderneming [aantal fte medewerkers in loondienst met klantcontact per 31-12-2018 uit vraag 8] fte medewerkers in loondienst met direct klantcontact had.)

(U gaf aan dat op peildatum 31 december 2018 uw onderneming [aantal fte medewerkers niet zijnde in loondienst met klantcontact per 31-12-2018 uit vraag 8] fte medewerkers niet zijnde in loondienst met direct klantcontact had.)

Hoeveel fte daarvan had op 31 december 2018 een DSI registratie?

Medewerkers in loondienst met klantcontact en een DSI registratie  fte

Medewerkers niet zijnde in loondienst met klantcontact en een DSI registratie  fte

**Toelichting:**

Rond het aantal fte's af op 1 decimaal na de komma. Dus 6,75 fte wordt dan 6,8 fte.

*Deze vraag wordt niet gesteld indien onderneming behoort tot een of meerdere van de volgende clusters: G6 / 'starter 2019'*

**Vraag 10**

Heeft er in de periode januari 2018 t/m april 2019 binnen uw onderneming een gebeurtenis plaatsgevonden met gevolgen voor de omvang van uw personeelsbestand, zoals bijvoorbeeld een reorganisatie, herstructurering, overname of een afstoting van een activiteit binnen uw onderneming?

- Ja
- Nee

Deze vraag wordt alleen gesteld indien er in de periode januari 2018 t/m april 2019 een wijziging met gevolgen voor de omvang van het personeelsbestand binnen de onderneming heeft plaatsgevonden (vraag 10 = ja)

### Vraag 11

U gaf aan dat er in de periode januari 2018 t/m april 2019 binnen uw onderneming een wijziging heeft plaatsgevonden met gevolgen voor de omvang van uw personeelsbestand.

Welk van de volgende gebeurtenissen heeft in de periode januari 2018 t/m april 2019 binnen uw onderneming plaatsgevonden?

**Periode: januari 2018 t/m april 2019**

#### Gebeurtenis

Reorganisatie	Ja/nee
Herstructurering	Ja/nee
Overname	Ja/nee
Fusie	Ja/nee
Afstoting van een activiteit	Ja/nee

Deze vraag wordt niet gesteld indien onderneming behoort tot een of meerdere van de volgende clusters: G6 / 'géén klanten'

### Vraag 12

Op welke wijze worden momenteel onderstaande functies binnen uw onderneming ingericht?

*Eén antwoord per functie mogelijk*

#### Compliance

- De onderneming beschikt over een of meerdere interne compliance officers
- De onderneming besteedt deze functie uit aan één of meerdere externe compliance officers
- De onderneming beschikt over zowel één of meerdere interne als externe compliance officers
- De functie wordt uitsluitend ingevuld door een beleidsbepaler
- Deze functie is niet ingericht binnen de onderneming en niet uitbesteed aan derden

#### Interne controle (accounting / controlling / auditing)

- De onderneming beschikt over één of meerdere interne accountants/controllers/auditors
- De onderneming besteedt deze functie uit aan één of meerdere externe accountants/controllers/auditors
- De onderneming beschikt over zowel één of meerdere interne als externe accountants/controllers/auditors
- De functie wordt uitsluitend ingevuld door een beleidsbepaler

<b>Juridische zaken</b>	<input type="checkbox"/> Deze functie is niet ingericht binnen de onderneming en niet uitbesteed aan derden
	<input type="checkbox"/> De onderneming beschikt over één of meerdere <u>interne</u> juristen. <input type="checkbox"/> De onderneming besteedt deze functie uit aan één of meerdere <u>externe</u> juristen <input type="checkbox"/> De onderneming beschikt over zowel één of meerdere interne als één of meerdere externe juristen <input type="checkbox"/> De functie wordt uitsluitend ingevuld door een beleidsbepaler <input type="checkbox"/> Deze functie is niet ingericht binnen de onderneming en niet uitbesteed aan derden
<b>Risico management</b>	<input type="checkbox"/> De onderneming beschikt over één of meerdere <u>interne</u> risicomangers <input type="checkbox"/> De onderneming besteedt deze functie uit aan één of meerdere <u>externe</u> risicomangers <input type="checkbox"/> De onderneming beschikt over zowel één of meerdere interne als één of meerdere risicomangers <input type="checkbox"/> De functie wordt uitsluitend ingevuld door een beleidsbepaler <input type="checkbox"/> Deze functie is niet ingericht binnen de onderneming en niet uitbesteed aan derden

*Deze vraag wordt niet gesteld indien onderneming behoort tot een of meerdere van de volgende clusters: G6 / 'starter2019'*

### Vraag 13

Is uw onderneming momenteel gelieerd aan één (of meer) andere financiële onderneming(en)?

- Ja  
 Nee

#### **Toelichting:**

Onder gelieerd wordt verstaan dat er tussen uw onderneming en een andere financiële onderneming een onderling belang van minimaal 5% bestaat, waarbij het niet uitmaakt of uw onderneming het belang bezit of de financiële onderneming het belang in uw onderneming bezit.

De definitie van financiële onderneming is opgenomen in artikel 1:1 Wft. In totaal zijn er negen categorieën financiële ondernemingen te onderscheiden, te weten: een beheerder, een beleggingsinstelling, een beleggingsonderneming, een bewaarder, een clearinginstelling, een financiële dienstverlener, een financiële instelling, een kredietinstelling en een verzekeraar. Van alle categorieën financiële ondernemingen die in deze opsomming zijn genoemd, bevat de Wft een aparte definitie.

## Deel 3: Inkomsten, uitgaven en beloningen

Deel drie van de vragenlijst begint met de beloningen voor directieleden en personeelsleden. Hierna volgen vragen over de inkomsten en uitgaven van uw onderneming. Alle vragen hebben alleen betrekking op de vergunninghoudende onderneming.

Indien uw onderneming werkt met een gebroken boekjaar dan kunt u het boekjaar 2017/2018 gebruiken voor de beantwoording van de vragen.

*Deze vraag wordt niet gesteld indien onderneming behoort tot een of meerdere van de volgende clusters: G6 / 'starter2019'*

*Deze vraag wordt alleen gesteld indien onderneming medewerkers in loondienst heeft (vraag 6.1 = ja)*

*Alleen numerieke waarden mogelijk*

### Vraag 14

U gaf aan dat uw onderneming in 2018 medewerkers in loondienst had.

Geef aan hoe hoog de totale personeelskosten van alle medewerkers in loondienst binnen uw onderneming waren over heel 2018 (incl. variabele beloningen en onkostenvergoedingen).

LET OP! Bedragen afronden op hele euro's en volledig invullen

**Bruto salaris directieleden/beleidsbepalers**

*(incl. 13e maand, variabele beloningen, sociale premies en pensioenlasten)*

**Bruto salaris alle medewerkers (excl. directieleden/beleidsbepalers)**

*(incl. 13e maand, variabele beloningen, sociale premies en pensioenlasten)*

**Overige personeelskosten**

*(wervingskosten, reiskostenvergoeding, auto van de zaak, externe scholing en opleiding, etc.)*

**Totale personeelskosten**

€ [som]

**Toelichting:**

De definitie van variabele beloning is uiteengezet in artikel 1:111 van de Wft en de bijbehorende toelichting.

Deze vraag wordt niet gesteld indien onderneming behoort tot een of meerdere van de volgende clusters: G6 / 'starter2019'

Deze vraag wordt alleen gesteld indien onderneming medewerkers in loondienst en/of niet in loondienst heeft (tenminste één van antwoordmogelijkheden vraag 6 = ja)

Rijen die getoond worden zijn afhankelijk van eerdere antwoorden (rij 2 enkel indien op vraag 8 werd geantwoord dat er medewerkers in loondienst met klantcontact waren; rij 3 enkel indien op vraag 6 werd geantwoord dat er medewerkers in loondienst waren; rij 4 enkel indien op vraag 6 werd geantwoord dat er medewerkers niet zijnde in loondienst waren)

De gemiddelde variabele beloning kan nooit hoger zijn dan de hoogste individuele variabele beloning per rij

## Vraag 15

(U gaf aan dat uw onderneming op 31 december 2018 [totaal aantal fte per 31-12-2018 uit vraag7] fte medewerkers in loondienst had.)

(U gaf aan dat uw onderneming op 31 december 2018 [totaal aantal fte per 31-12-2018 uit vraag7] fte personeelsleden niet zijnde in loondienst had.)

Geef aan hoeveel procent van het totale bruto salaris (inclusief variabele beloning) de verschillende typen medewerkers binnen uw onderneming gemiddeld aan variabele beloning ontvingen over heel 2018. Geef daarnaast per type medewerker/beleidsbepaler aan wat de hoogste percentuele variabele beloning was voor een individu binnen deze categorieën.

	Geen variabele belonings-systematiek	Gemiddelde variabele beloning	Hoogste individuele variabele beloning
<b>Directieleden/beleidsbepalers</b> <i>(personen die de leiding hebben over de onderneming. Deze personen zijn getoetst door de AFM)</i>	<input type="checkbox"/>	%	%
<b>Medewerkers in loondienst met klantcontact</b>	<input type="checkbox"/>	%	%
<b>Overige medewerkers in loondienst</b>	<input type="checkbox"/>	%	%
<b>Medewerkers niet zijnde in loondienst</b>	<input type="checkbox"/>	%	%

### Toelichting:

Let op: Indien een medewerker in totaal € 125.000,- aan bruto salaris heeft ontvangen, waarvan € 25.000,- aan variabele beloning dan betreft het gevraagde percentage hier € 25.000/€ 125.000 = 20%.

De definitie van variabele beloning is uiteengezet in artikel 1:111 van de Wft en de bijbehorende toelichting.

Deze vraag wordt niet gesteld indien onderneming behoort tot een of meerdere van de volgende clusters: G6 / 'starter2019'

Negatieve waardes invullen is mogelijk, alleen numerieke waarden mogelijk.

## Vraag 16

2018

### Transactievergoeding

(direct bij de aan- en verkoop door uw onderneming bij de klant in rekening gebrachte vergoeding voor het (laten) uitvoeren van specifieke beleggingstransacties, waaronder ook entry en exit fees)

### Management fee

(ontvangen vergoeding voor het beheren van vermogen, ook wel beheervergoeding of beheerfee genoemd. Tevens vallen hieronder zogenaamde all-in fees)

### Adviesvergoeding

(ontvangen vergoeding voor gegeven advies. Tevens vallen hieronder zogenaamde all-in fees)

### Performance fee

(ontvangen vergoeding voor het behalen van een rendementsdoel)

### Administratievergoeding

(de bij de klant in rekening gebrachte vergoeding voor administratieve werkzaamheden)

### Plaatsingsvergoeding

(vergoeding die uw onderneming ontvangt van een effectenuitgevende instelling of beleggingsinstelling, welke gekoppeld is aan de keuze voor een specifiek product)

### Inkomsten uit handel voor eigen rekening

(inkomsten (winst) uit beleggingstransacties voor rekening en risico van uw onderneming)

### Inkomsten uit gelieerde organisaties en deelnemingen

(een gelieerde organisatie is een organisatie die direct of indirect deelneemt aan de leiding van, aan het toezicht op, dan wel in het kapitaal van uw onderneming (excl. het belegd vermogen). Een gelieerde onderneming kan ook een niet-financiële onderneming zijn)

### Rentebaten

(rentebaten van uw onderneming, niet van het belegd vermogen)

### Overige omzet

### Totale omzet

€ [som]



Deze vraag wordt niet gesteld indien onderneming behoort tot een of meerdere van de volgende clusters: G6 / 'starter2019'

De eerste regel ("totale personeelskosten") wordt enkel getoond indien er medewerkers in loondienst waren (v6.1 = ja) en bevat het antwoord van vraag 14. Negatieve waarden invullen is mogelijk, alleen numerieke waarden mogelijk.

## Vraag 17

Geef aan hoe de totale kosten van uw onderneming over heel 2018 opgebouwd waren.

LET OP! Bedragen afronden op hele euro's en volledig invullen

	2018
<b>Totale personeelskosten</b>	€ [antwoord vraag 14]
<b>Advieskosten</b> <i>(incl. accountant kosten en juridische kosten)</i>	
<b>Researchkosten</b> <i>(kosten voor toegang tot informatiebronnen met betrekking tot beleggen)</i>	
<b>Transactiekosten depotbank</b> <i>(kosten die u als onderneming betaalt aan uw depotbank(en) voor transacties)</i>	
<b>Bewaring- en overige kosten depotbank</b> <i>(kosten die u als onderneming betaalt aan uw depotbank(en) voor het in bewaring houden en overige zaken)</i>	
<b>Marketingkosten</b> <i>(alle kosten gerelateerd aan verkoop bevorderende activiteiten, met uitzondering van betaalde aanbrengrvergoedingen)</i>	
<b>Kosten aan Raad van Advies/Raad van Toezicht/Raad van Commissarissen</b>	
<b>Kosten aan gelieerde organisaties en deelnemingen</b> <i>(een gelieerde organisatie is een organisatie die direct of indirect deelneemt aan de leiding van, aan het toezicht op, dan wel in het kapitaal van uw onderneming (excl. het belegd vermogen). Een gelieerde onderneming kan ook een niet-financiële onderneming zijn.)</i>	
<b>Rentelasten</b>	
<b>Overige kosten</b> <i>(o.a. administratiekosten, huisvestingskosten, verzekeringskosten, kantooruitgaven, kosten toezicht, beurskosten, kosten stagiairs, kosten voor uitbesteed werk, overige afschrijvingskosten)</i>	
<b>Totale kosten</b>	€ [som]

### Toelichting:

Let op: deze vraag heeft alleen betrekking op de kosten die uw onderneming heeft gemaakt met betrekking tot uw diensten en activiteiten als (bank-)beleggingsonderneming.

## Deel 4: Beleggingsdienstverlening

In dit deel van deze vragenlijst wordt gevraagd naar de samenstelling van uw klantenbestand en het totale dóór/vóór klanten belegde vermogen, onderverdeeld naar type klant en type beleggingsdienstverlening. Ook komt er een vraag over vermogensscheiding aan bod.

Indien u niet in staat bent om een vraag te beantwoorden dan volstaat een schatting. Hiervoor zijn twee redenen. Ten eerste is het boekjaar 2018 mogelijk nog niet afgesloten en/of goedgekeurd. Ten tweede realiseert de AFM zich dat het beantwoorden van deze vragen zeer complex is. Indien u werkt met een gebroken boekjaar dan kunt u het boekjaar 2017/2018 gebruiken voor de beantwoording van de vragen.

In dit hoofdstuk vragen wij u voor uw klanten naar type 'niet-professioneel' en 'professioneel' het aantal klanten en het totaal belegd vermogen te specificeren.

*Deze vraag wordt niet gesteld indien onderneming behoort tot cluster 'géén klanten' of cluster 'starter'.*

### Vraag 18

U gaf aan in vraag 5 dat u in 2018 [afhankelijk van antwoord vraag 5: "uitsluitend niet-professionele klanten", "uitsluitend professionele klanten" of "zowel niet-professionele als professionele klanten"] heeft bediend. Ter validatie stellen wij u de vraag nogmaals. De vervolgvragen in dit deel worden deels bepaald door uw antwoord op deze vraag.

Welk type klanten bediende uw onderneming in 2018?

*Meerdere antwoorden mogelijk*

<b>Niet-professionele klanten</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Professionele klanten</b>	<input type="checkbox"/>

#### **Toelichting:**

Professioneel: Een beleggingsonderneming is verplicht haar klanten in te delen in één van de drie categorieën, te weten professionele klanten, in aanmerking komende tegenpartijen en niet-professionele klanten. Bij professionele klanten kunt u denken aan ondernemingen wiens belangrijkste activiteiten bestaan uit het beleggen in financiële instrumenten, het verrichten van securitisaties of andere transacties. Ook rechtspersonen of vennootschappen van een bepaalde omvang kunnen een professionele klant zijn. De definitie van de begrippen 'professionele klant' en 'in aanmerking komende tegenpartij' zijn uitgewerkt in artikel 1:1 van de Wft. Voor deze vraag maakt de AFM geen onderscheid tussen dienstverlening aan in aanmerking komende tegenpartijen en professionele klanten. U kunt gegevens over beide typen klanten onder 'professionele klanten' opnemen.

Niet-professioneel: hiermee bedoelen we de niet-professionele klant, zoals gedefinieerd in MiFID (Richtlijn 2014/65/Eu) en de Wft. U kunt hierbij denken aan alle natuurlijke personen, kleine vennootschappen (waaronder pensioen B.V.'s en stamrecht B.V.'s), stichtingen en kleine en middelgrote ondernemingen. Bij dit begrip wordt dus bedoeld op klanten die uit zichzelf niet kwalificeren als professionele belegger.

Deze vraag wordt niet gesteld indien onderneming behoort tot cluster 'géén klanten' of cluster 'starter'.

### Vraag 19

Via welke distributiekanaalen bood uw onderneming beleggingsdienstverlening aan in 2018?

*Meerdere antwoorden mogelijk*

**Execution only**

**Advies**

**Beheer**

#### Toelichting:

Type beleggingsdienstverlening:

- Execution only: Beleggingsdienstverlening, waarbij de doe-het-zelf-belegger in staat wordt gesteld zelf in financiële instrumenten te handelen. Het ontvangen, doorgeven en/of uitvoeren van orders van klanten voor beleggingen in financiële instrumenten.
- Advies: Beleggingsdienstverlening waarbij u beleggers op hun verzoek of op uw initiatief adviseert over beleggingen in financiële instrumenten.
- Beheer: Beleggingsdienstverlening waarbij het vermogen van beleggers door u wordt beheerd.

Deze vraag wordt niet gesteld indien onderneming behoort tot cluster 'géén klanten' of cluster 'starter'. Er moet ook minstens 1 distributiekanaal zijn (vraag 19).

Negatieve waarden invullen bij 'Totaal belegd vermogen' is mogelijk. In de andere cellen (over aantallen) is dit niet mogelijk.

### Vraag 20

Geef aan hoe groot het totaal belegd vermogen van uw onderneming was op 31 december 2018 uiteengezet naar type klant (niet-professioneel en professioneel) en type beleggingsdienstverlening (Execution only, Advies, Beheer).

Geef daarnaast aan hoeveel klanten en hoeveel rekeningen uw onderneming had op 31 december 2018, uiteengezet naar type klant en type beleggingsdienstverlening. Vul tevens voor de verschillende type klanten in hoeveel nieuwe klanten uw onderneming in 2018 mocht verwelkomen en van hoeveel klanten uw onderneming afscheid heeft genomen.

LET OP! Bedragen afronden op hele euro's en volledig invullen

#### Stand per 31 december 2018

	Execution only	Advies	Beheer
<b>Niet-professioneel</b>			
Totaal belegd vermogen (eur)			

Aantal klanten	#	#	#
Aantal rekeningen	#	#	#

**Aantal nieuwe klanten 2018**

**Aantal vertrokken klanten 2018**

**Professioneel**

Totaal belegd vermogen (eur)			
Aantal klanten	#	#	#
Aantal rekeningen	#	#	#

**Aantal nieuwe klanten 2018**

**Aantal vertrokken klanten 2018**

**Toelichting:**

Totaal belegd vermogen:

Het totaal dóór/vóór klanten belegde vermogen (exclusief spaargeld, bank sparen en beleggingsverzekeringen).

Hieronder verstaan wij enkel het vermogen dat betrekking heeft op het verlenen van de beleggingsdienst.

*Deze vraag wordt niet gesteld indien onderneming behoort tot cluster: 'géén klanten'*

**Vraag 21**

Welke maatregelen heeft uw onderneming getroffen ter bescherming van de financiële instrumenten en/of gelden van klanten?

- Mijn onderneming houdt financiële instrumenten en/of gelden van klanten aan op een beleggersgiro (artikel 7:17 Nrgfo)
- Mijn onderneming houdt financiële instrumenten van klanten aan conform de bepalingen van de Wet giraal effectenverkeer (artikel 7:18 Nrgfo)
- Mijn onderneming houdt financiële instrumenten van klanten aan in een bewaarbedrijf (bewaarinstelling, artikel 7:18 Nrgfo)
- Mijn onderneming heeft een alternatieve regeling voor vermogensscheiding getroffen (artikel 7:20 Nrgfo)
- Bovenstaande opties zijn niet van toepassing, mijn onderneming regelt dit via een derde partij (rechtstreeks bij een depotbank)

**Toelichting:**

Onder het aanhouden van financiële instrumenten en/of gelden door middel van een beleggersgiro verstaan we uitsluitend beleggersgiro's die daadwerkelijk gebruikt worden voor het waarborgen van vermogensscheiding en moeten voldoen aan de voorwaarden die zijn opgenomen in artikel 7:17 Nrgfo.

## Deel 5: Informatiebeveiliging

De AFM ziet dat de financiële sector in toenemende mate digitaliseert en daarom kwetsbaar is voor digitale aanvallen. Het aantal cybersecurity aanvallen stijgt en de verwachting is dat deze trend de komende jaren zal aanhouden. Hierdoor neemt het belang van beheerste bedrijfsvoering en aandacht voor het beheer van Informatie Technologie (IT) toe.

Inzicht in uw beleid en uw afwegingen draagt bij aan de wijze waarop de AFM haar IT toezicht effectief kan uitvoeren. In de Marktmonitor zijn derhalve vragen opgenomen over thema's waarover de AFM meer inzicht wenst of waarover zorgen zijn in relatie tot beheerste en integere bedrijfsvoering. Deze nieuwe thema's komen in de plaats van de thema's waarover – indien van toepassing- u begin 2019 een terugkoppeling ontvangen heeft. De nieuwe thema's zijn; gebruik van de cloud, beheersing van uitbesteding, gebruik van algoritmes, gebruik van Excel binnen primaire processen en risico's van legacysystemen.

*Antwoordopties 3 en 4 worden NIET getoond aan cluster 'geen klanten'*

**Vraag 22**

**Multicoded coded**

Welke technologie past u toe in uw bedrijfsprocessen in 2019 of verwacht u in 2019 toe te passen?

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- Algoritmes ten behoeve van de handel in effecten
- Algoritmes ten behoeve van andere functies in het primaire proces, bijvoorbeeld klant onboarding, advies, monitoring, klantaanbod of pricing.
- Klantportaal waarbinnen klanten inzicht hebben in portefeuille en/of transacties
- Klantportaal waarbinnen klanten transacties kunnen uitvoeren
- Blockchain toepassingen
- Data science
- Machine Learning
- Kunstmatige intelligentie
- Anders, namelijk ...
- Geen van bovenstaande

### **Toelichting:**

Algoritmes ten behoeve van trading: Bij algoritmisch handelen wordt gebruik gemaakt van computerprogramma's die volgens een bepaald algoritme (set van instructies) hoe en wanneer beursorders moeten worden uitgevoerd en waarbij het computerprogramma de orders zelf uitvoert.

Algoritmes ten behoeve van andere functies: Een set instructies binnen een bepaald proces die uitgevoerd worden door een computerprogramma.

Data science: Interdisciplinair onderzoeksveld met betrekking tot wetenschappelijke methoden, processen en systemen om kennis en inzichten te onttrekken uit (zowel gestructureerde als ongestructureerde) data. Data science levert inzichten.

Machine Learning: Het gebruik van algoritmen wiens performance verbeterd naarmate ze aan meer data worden blootgesteld. Machine learning levert voorspellingen.

Kunstmatige intelligentie: Het gebruik van algoritmen die kunnen redeneren, reageren en zich kunnen aanpassen.

*Deze vraag wordt niet gesteld indien onderneming behoort tot cluster 'géén klanten' of een vergunning kredietinstelling heeft.*

### Vraag 23

Welke van de onderstaande (deel)processen heeft u volledig geautomatiseerd?

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- Acceptatie van klanten
- Advisering klanten
- Contact met klanten
- Prijsstelling per transactie en/of klant
- Afsluiten en/of wijzigen overeenkomst met klanten
- Uitvoeren orders van klanten
- Bevestiging van orders en/of transacties naar klanten
- Detectie van verdachte transacties
- Anders, namelijk ...
- Geen van bovenstaande

#### **Toelichting:**

Automatisering: Bij automatisering worden menselijke handelingen vervangen door machines en computersystemen.

*Deze vraag wordt niet gesteld aan onderneming met vergunning kredietinstelling*

### Vraag 24

Heeft u IT-processen (deels) uitbested aan derden of aan intragroup organisaties?

- Ja
- Nee

*Deze vraag wordt alleen gesteld indien vraag 24="Ja"*

*Deze vraag wordt niet gesteld aan onderneming met vergunning kredietinstelling*

### Vraag 25

U gaf aan dat u processen binnen uw IT organisatie heeft uitbested. Welke processen binnen uw IT-organisatie heeft u (deels) uitbested aan derden of aan intragroup organisaties? De lijst antwoorden in deze vraag is niet uitputtend.

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- ICT beleid en strategie
- Architectuur
- Portfoliomanagement

- Projectmanagement
- Opstellen functionele wensen/eisen
- Opstellen technische wensen/eisen
- Ontwikkelen en inrichten ICT middelen
- Testen
- Functioneel beheer
- Eerstelijns support
- Tweedelijns support
- Applicatiebeheer
- Technisch beheer
- Anders, namelijk ...

**Toelichting:**

Functioneel beheer: de beheervorm die alle beheertaken omvat die nodig zijn in het kader van het gebruik van informatiesystemen.

Applicatiebeheer: betreft het ontwikkelen en onderhouden van applicaties

Technisch beheer: omvat als beheervorm alle taken die nodig zijn voor het installeren, accepteren en operationeel maken en houden van informatiesystemen en technische infrastructuur.

*Deze vraag wordt niet gesteld aan onderneming met vergunning kredietinstelling*

**Vraag 26**

Van welke cloud toepassingen maakt u gebruik of verwacht u in 2019 gebruik te maken?

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- Private/Internal Cloud
- Infrastructure as a service (IaaS/Public cloud) - En bij welke leverancier(s) ....
- Platform as a service (PaaS/Public cloud) - En bij welke leverancier(s) ....
- Software as a service (SaaS/Public cloud) - En bij welke leverancier(s) ....
- Anders, namelijk ..... - En bij welke leverancier(s) ....
- Geen van bovenstaande

**Toelichting:**

Infrastructure as a service (IaaS): is een vorm van cloud computing. De infrastructuur wordt virtueel aangeboden en de hardware waaronder servers, netwerkkaparaatuur en de werkstations is eigendom van de serviceprovider.

Platform as a service (PaaS): is een vorm van cloud computing, en biedt een platform waarmee klanten applicaties kunnen ontwikkelen, uitvoeren en beheren zonder de complexiteit van het bouwen en onderhouden van de infrastructuur die hier doorgaans mee samengaat.

Software as a service (SaaS): ook weleens software on demand genoemd, is software die als een online dienst wordt aangeboden. De SaaS-aanbieder zorgt voor installatie, onderhoud en beheer, de gebruiker benadert de software over het internet bij de SaaS-aanbieder.

Deze vraag wordt alleen gesteld indien vraag 26 = antwoord 1,2,3,4,5 (is niet "geen van bovenstaande")

Deze vraag wordt niet gesteld aan onderneming met vergunning kredietinstelling

### Vraag 27

Multicoded coded

Wat is per saldo het effect (negatief, neutraal of positief) van de toepassingen die u naar de cloud heeft uitbesteed?

*Per antwoord aangeven of het effect negatief, neutraal of positief is*

Kosten	Negatief / Neutraal / Positief
Kwaliteit van de informatiebeveiliging	Negatief / Neutraal / Positief
Wendbaarheid IT organisatie	Negatief / Neutraal / Positief
Beheersing van IT risico's	Negatief / Neutraal / Positief
Operationele risico's	Negatief / Neutraal / Positief
Aantal en aard van cyberincidenten	Negatief / Neutraal / Positief
Toegevoegde waarde voor de business	Negatief / Neutraal / Positief
Aansturing van de IT organisatie	Negatief / Neutraal / Positief

Deze vraag wordt alleen gesteld indien vraag 26= antwoord 1,2,3,4,5 (is niet "geen van bovenstaande")

Deze vraag wordt niet gesteld aan onderneming met vergunning kredietinstelling

### Vraag 28

Multicoded coded

Geef bondig aan voor welke cloudfuncties en/of expertise u de grootste moeite heeft medewerkers te werven of tijdelijke contractors te vinden.

*Open invulveld*

- Geen schaarste in cloudfuncties

Deze vraag wordt alleen gesteld indien vraag 22=antwoord 1

Deze vraag wordt niet gesteld aan onderneming met vergunning kredietinstelling

### Vraag 29

U gaf aan dat u handelsalgoritmes gebruikt. Welke van de onderstaande stellingen is op uw situatie van toepassing?

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- In 2018 en/of 2019 hebben incidenten plaatsgevonden met algoritmische handel, waarbij voorgeschreven handelsdrempels en/of limieten zijn overschreden.
- In 2018 en/of 2019 hebben incidenten plaatsgevonden met algoritmische handel, waarbij orders een marktverstoring effect hebben gehad.
- In 2018 en/of 2019 hebben incidenten plaatsgevonden waarbij algoritmische handel niet compliant was met wet- en regelgeving.
- Binnen de compliance en riskafdeling is ten minste één medewerker met kennis van algoritmische handel.



- De handelssystemen bieden de mogelijkheid om algoritmische handel eenvoudig en voor delen of het geheel uit te zetten, bijvoorbeeld via een kill switch.
- Nieuwe algoritmes en wijzigingen aan bestaande algoritmes worden voorafgaand aan productie getest.
- Algoritmische handel wordt gemonitord en achteraf getoetst op vooraf vastgestelde prijzen, handelsvolumes, berichtvolumes, handelaarsrechten, markt- en kredietrisicolimieten.
- Uw onderneming voert jaarlijks een self assessment uit in relatie tot algoritmische handel
- Geen van bovenstaande

*Deze vraag wordt niet gesteld aan onderneming met vergunning kredietinstelling*

### Vraag 30

Spreadsheets vallen onder End User Computing applicaties (EUC's). EUC's bieden grote voordelen maar ook hogere risico's en verborgen kosten. Geef aan welke van de onderstaande stellingen op uw organisatie van toepassing zijn.

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- Uw organisatie heeft beleid op het gebruik en beheer van spreadsheets
- Uw organisatie heeft actueel inzicht in welke spreadsheets binnen het primaire proces gebruikt worden
- Spreadsheets in primaire processen worden op gestructureerde wijze getest
- Van spreadsheets in het primaire proces wordt een audit trail bijgehouden
- Spreadsheets in het primaire proces worden waar mogelijk uitgefaseerd.
- Geen van bovenstaande

*Deze vraag wordt niet gesteld aan onderneming met vergunning kredietinstelling*

### Vraag 31

Welke risico's met betrekking tot legacysystemen spelen bij uw onderneming?

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- Kennis: het ontwerp van het systeem is ondoorgrondelijk voor de ondersteunende IT'ers.
- Expertise: de expertise voor ondersteuning of doorontwikkeling van het systeem is zeer schaars
- Het systeem kan niet of enkel tegen hoge kosten worden doorontwikkeld.
- Het systeem voldoet niet aan de huidige beveiligingseisen
- Het systeem heeft niet de gewenste functionaliteit
- Anders, namelijk ...
- Binnen onze organisatie zijn geen legacysystemen

#### **Toelichting:**

Met legacysystemen bedoelen we hier verouderde computersystemen die niet meer voldoen aan de huidige eisen maar nog steeds gebruikt worden binnen primaire processen.

*Deze vraag wordt niet gesteld aan onderneming met vergunning kredietinstelling*

*Niet stellen indien er geen legacysystemen zijn (vraag 31 = geen)*

*Rekenregels: geen negatieve waardes en aantal uit te faseren/vervangen systemen mag niet hoger zijn dan aantal geïdentificeerde systemen.*

### Vraag 32

Hoeveel legacysystemen heeft u op dit moment geïdentificeerd? \_\_\_\_

Hoeveel van deze systemen verwacht u voor eind 2020 uit te faseren en/of te vervangen? \_\_\_\_

*Deze vraag wordt niet gesteld indien onderneming behoort tot cluster 'géén klanten' of een vergunning kredietinstelling heeft.*

### Vraag 33

De volgende vraag gaat over de wijze waarop u klantdata en transactiedata vastlegt. Voor de scope kunt u uitgaan van de situatie zoals die op 1 januari 2019 binnen uw onderneming van toepassing was. Welke van de onderstaande stellingen zijn op uw onderneming van toepassing?

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- (Een deel van) uw klantdossiers bestaat uit papieren klantdossiers
- (Een deel van) uw klantdossiers is gedigitaliseerd
- (Een deel van) uw klantdata is gestructureerd vastgelegd
- Alle communicatie met uw klant wordt vastgelegd
- Alle transacties voor uw klant zijn gestructureerd vastgelegd
- Bij systeem migraties neemt u historische klant en transactiedata in scope.
- Geen van bovenstaande

## Deel 6: Klachten, claims en incidenten

In dit deel van de vragenlijst komen vragen over het klachten- en incidentenmanagement van uw onderneming aan bod.

*Deze vraag wordt niet gesteld indien onderneming behoort tot cluster 'géén klanten'*

### Vraag 34

Heeft uw onderneming in de periode van 1 mei 2018 tot en met 30 april 2019 van professionele en/of niet-professionele beleggers klachten ontvangen?

- Ja  
 Nee

#### Toelichting:

Een klacht is elke uiting van ontevredenheid gericht aan een beleggingsonderneming door een persoon (zowel een natuurlijk persoon als een rechtspersoon) die betrekking heeft op een financieel instrument, gestructureerd deposito, een verleende beleggingsdienst of nevendienst als bedoeld in artikel 1:1 van de Wft. Wanneer uw beleggingsonderneming met een Nederlandse vergunning binnen de EER een bijkantoor heeft, dienen de klachten die uit die EU-lidstaat komen ook gerapporteerd te worden aan de AFM. Ook in het geval uw beleggingsonderneming met Nederlandse vergunning zonder bijkantoor beleggingsdiensten verleent in een EU-lidstaat (d.m.v. EU-paspoortrechten) dienen die klachten die op deze 'buitenlandse' beleggingsdienstverlening zien, bij het totaal worden opgeteld.

*Deze vraag wordt alleen gesteld aan ondernemingen die in de periode van 1 mei 2018 tot en met 30 april 2019 klachten hebben ontvangen (vraag 34 = ja)  
(negatieve waardes niet mogelijk)*

### Vraag 35

Uw onderneming heeft in de periode van 1 mei 2018 tot en met 30 april 2019 klachten ontvangen en mogelijk afgehandeld. Hoe ziet de mutatie van uw klachtenbestand er in deze periode uit?

	<b>Aantal ontvangen klachten in de periode 1 mei 2018 tot en met 30 april 2019</b>	<b>Aantal afgehandelde klachten in de periode 1 mei 2018 tot en met 30 april 2019</b>
<b>Aantal klachten</b>	<input type="text"/> #	<input type="text"/> #

*Deze vraag wordt niet gesteld indien onderneming behoort tot een of meerdere van de volgende clusters: G6 / 'starter 2019' / 'uitsluitend professionele klanten' / 'géén klanten'*

### Vraag 36

Heeft uw onderneming in 2018 financiële aansprakelijkstellingen (claims) opgenomen in het jaarverslag en/of heeft uw onderneming in 2018 eerder opgenomen financiële aansprakelijkstellingen (claims) afgehandeld?

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- Ja, mijn onderneming heeft in 2018 financiële aansprakelijkstellingen (claims) opgenomen in het jaarverslag
- Ja, mijn onderneming heeft in 2018 eerder opgenomen financiële aansprakelijkstellingen (claims) afgehandeld
- Nee

*Deze vraag wordt alleen gesteld indien onderneming in 2018 een financiële aansprakelijkstelling (claim) heeft opgenomen in het Jaarverslag en/of eerder opgenomen financiële aansprakelijkstellingen (claims) heeft afgehandeld (vraag 36 = 1,2)  
(negatieve waardes niet mogelijk)*

**Vraag 37**

U gaf aan dat uw onderneming in 2018 een financiële aansprakelijkstelling heeft opgenomen in het jaarverslag en/of financiële aansprakelijkstellingen (claims) heeft afgehandeld.

Hoe zag de mutatie en de omvang van dit bestand er uit?

LET OP! Bedragen afronden op hele euro's en volledig invullen

	<b>Stand op 31 december 2017</b>	<b>Aantal ontvangen claims (+/+)</b>	<b>Aantal afgehandelde claims (-/-)</b>	<b>Stand op 31 december 2018</b>
<b>Aantal claims</b>	#	#	#	som
<b>Geclaimde bedragen (in €)</b>			n.v.t.	som
<b>Uitgekeerde bedragen</b>	n.v.t.	n.v.t.		som
<b>Afgeboekte bedragen</b>	n.v.t.	n.v.t.		som

**Toelichting:**

Let op: in bovenstaand overzicht wordt de term 'claim' gehanteerd voor financiële aansprakelijkstellingen. Een afgewikkelde claim kan in dit overzicht als volgt worden verwerkt. Een claim met een geclaimd bedrag van € 100.000 kan na overeenstemming tussen belegger en onderneming worden afgewikkeld voor € 20.000. In de rij uitgekeerde bedragen vult u dan € 20.000 in en in de rij afgeboekte bedragen vult u dan € 80.000 in.

*Deze vraag wordt niet gesteld indien onderneming behoort tot een of meerdere van de volgende clusters: G6 / 'starter 2019' / 'uitsluitend professionele klanten' / 'géén klanten'*

**Vraag 38**

Heeft uw onderneming in 2018 te maken gehad met incidenten?

- Ja
- Nee

---

**Toelichting:**

Onder incidenten worden gedragingen of gebeurtenissen verstaan die een ernstig gevaar vormen voor de integere uitoefening van uw bedrijf (artikel 1 BGfo). Het gaat hierbij om ernstige zaken als bijvoorbeeld oplichting of diefstal.

*Deze vraag wordt alleen gesteld indien onderneming in 2018 te maken heeft gehad met incidenten (vraag 38 = Ja)*

**Vraag 39**

U gaf aan dat uw onderneming in 2018 te maken heeft gehad met incidenten.

Heeft uw onderneming deze incidenten bij de AFM gemeld?

*Eén antwoord mogelijk*

- Ja, alle incidenten zijn gemeld bij de AFM
- Ja, maar niet allemaal, omdat

- Nee, er zijn geen incidenten gemeld bij de AFM, omdat

## Deel 7: Integriteitsrisico's

Een beleggingsonderneming moet op grond van artikel 4:11 Wet op het financieel toezicht een adequaat beleid voeren dat een integere uitoefening van het bedrijf waarborgt. In dit kader moeten beleggingsondernemingen hun integriteitsrisico's identificeren, analyseren en beheersen met een systematische integriteitsrisicoanalyse.

*Deze vraag wordt niet gesteld aan cluster G6*

### Vraag 40

Voert uw onderneming een systematische integriteitsrisicoanalyse uit naar mogelijke betrokkenheid bij integriteitsrisico's?

- Ja  
 Nee

*Deze vraag wordt alleen gesteld indien uw onderneming geen systematische integriteitsrisicoanalyse uitvoert naar mogelijke betrokkenheid bij integriteitsrisico's (vraag 40="nee")*

### Vraag 41

U gaf aan dat uw onderneming geen systematische integriteitsrisicoanalyse uitvoert naar mogelijke betrokkenheid bij integriteitsrisico's. Wij verzoeken u om een nadere uitleg over hoe uw organisatie haar integriteitsrisico's in kaart brengt en beheerst.

*Deze vraag wordt alleen gesteld indien uw onderneming systematische integriteitsrisicoanalyse uitvoert naar mogelijke betrokkenheid bij integriteitsrisico's (vraag 40="Ja")*

### Vraag 42

U gaf aan dat uw onderneming systematische integriteitsrisicoanalyse uitvoert naar mogelijke betrokkenheid bij integriteitsrisico's. Welke integriteitsrisico's waarmee uw organisatie te maken kan hebben zijn in deze integriteitsrisicoanalyse geïdentificeerd?

integriteitsrisico	ja/nee	aantal keer geïdentificeerd in 2018
Witwassen		
Terrorismedinanciering		
Omzeiling sanctieregelgeving		

Corruptie (omkoping)		
Belangenverstrengeling		
Interne fraude		
Externe fraude		
Ontduiking of ontwijking fiscale regelgeving		
Marktmanipulatie		
Cybercrime		
Maatschappelijk onbetamelijk gedrag		
Integriteit besluitvorming bestuur		
Benadeling derden		
Voorwetenschap		
Kartelvorming		
Anders, nl...		

## Deel 8: Evaluatie

De AFM hecht er waarde aan u zo goed mogelijk van dienst te zijn. We willen de vragenlijst waar dat kan verbeteren. Daarom stellen we u enkele vragen over het invullen van de vragenlijst en de voorbereiding daarop.

### Vraag 43

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?

*Eén antwoord per rij mogelijk*

	Helemaal oneens	Oneens	Niet eens/niet oneens	Eens	Helemaal eens	Weet niet/geen mening
Ik ben tijdig over de vragenlijst geïnformeerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De informatie over de vragenlijst was duidelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het was voldoende duidelijk welke informatie van te voren moest worden verzameld om de vragenlijst in te kunnen vullen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Vraag 44

Heeft uw onderneming contact opgenomen met het Ondernemersloket over de Marktmonitor (Bank)Beleggingsondernemingen 2019?

- Ja
- Nee

*Deze vraag wordt alleen gesteld indien onderneming contact heeft opgenomen met het Ondernemersloket over de Marktmonitor (Bank)Beleggingsondernemingen 2019 (vraag 44 = ja)*

### Vraag 45

U gaf aan dat uw onderneming contact heeft opgenomen met het Ondernemersloket over de Marktmonitor (Bank)Beleggingsondernemingen 2019.

Hoe hebt u de ondersteuning van het Ondernemersloket ervaren?

*Eén antwoord mogelijk*



- Zeer slecht
- Slecht
- Niet goed/niet slecht
- Goed
- Zeer goed

#### Vraag 46

Hoeveel uur heeft uw onderneming besteed aan het invullen van de Marktmonitor (Bank)Beleggingsonderneming 2019?

*Vul hieronder de invultijd in (rond af op halve uren)*

,  uur

#### Vraag 47

Indien u opmerkingen heeft over de vragenlijst, kunt u deze hieronder noteren.

- Ik heb geen opmerkingen over de vragenlijst

#### Verklaring

De beleidsbepaler(s) van uw onderneming is/zijn verantwoordelijk voor het volledig, juist en naar waarheid invullen van de Marktmonitor (Bank)Beleggingsondernemingen 2019. Met het hieronder invullen van de gegevens van één van de beleidsbepalers van uw onderneming en het verzenden van de ingevulde Marktmonitor (Bank)Beleggingsondernemingen 2019 geeft/geven de beleidsbepaler(s) van uw onderneming aan dat de Marktmonitor (Bank)Beleggingsondernemingen 2019 naar waarheid is ingevuld.

#### Beleidsbepaler

Voorletters:

Tussenvoegsel:

Achternaam:

Geboortedatum (dd/mm/jjjj):

- Door het aanvinken van dit vakje verklaart bovenstaande beleidsbepaler dat de Marktmonitor (Bank)Beleggingsondernemingen 2019 naar waarheid is ingevuld

### Controle van uw antwoorden

Hieronder vindt u een overzicht van de antwoorden die u hebt gegeven. U kunt het overzicht downloaden en controleren als PDF door op de blauwe link hieronder "PDF versie downloaden" te klikken. Als u de vragenlijst wilt aanpassen, klik dan op de knop "Vorige". Let op: Zodra u de Monitor digitaal hebt verstuurd naar de AFM kunt u de antwoorden niet meer wijzigen.

*Als u op Verder klikt, verschijnen de laatste instructies m.b.t. verzenden.*

[PDF versie downloaden](#)

### Versturen van de monitor

Door op de knop 'Verzenden' onderaan deze pagina te klikken, stuurt u de Monitor naar de AFM. Na deze verzending kunt u uw antwoorden niet meer wijzigen.

### Ontvangstbevestiging

Direct nadat u op de knop 'Verzenden' hebt geklikt, ontvangt u op het opgegeven e-mailadres een bevestiging dat de Monitor digitaal is verstuurd naar de AFM. U ontvangt geen pdf met uw antwoorden. Als u deze nog wilt downloaden, kan dat door terug te gaan naar het overzicht van de antwoorden die u hebt gegeven (klik dan op 'Vorige').

- Ik heb de verzendinstructies en bovenstaande informatie gelezen.

### Verklaring

De beleidsbepaler(s) van uw onderneming is/zijn verantwoordelijk voor het volledig, juist en naar waarheid invullen van de Marktmonitor (Bank)Beleggingsondernemingen 2019. Met het hieronder invullen van de gegevens van één van de beleidsbepalers van uw onderneming en het verzenden van de ingevulde Marktmonitor (Bank)Beleggingsondernemingen 2019 geeft/geven de beleidsbepaler(s) van uw onderneming aan dat de Marktmonitor (Bank)Beleggingsondernemingen 2019 naar waarheid is ingevuld.

### Beleidsbepaler

Voorletters:

Tussenvoegsel:

Achternaam:

Geboortedatum (dd/mm/jjjj):

- Door het aanvinken van dit vakje verklaart bovenstaande beleidsbepaler dat de Marktmonitor (Bank)Beleggingsondernemingen 2019 naar waarheid is ingevuld

### Controle van uw antwoorden

Hieronder vindt u een overzicht van de antwoorden die u hebt gegeven. U kunt het overzicht downloaden en controleren als PDF door op de blauwe link hieronder "PDF versie downloaden" te klikken. Als u de vragenlijst wilt aanpassen, klik dan op de knop "Vorige". Let op: Zodra u de Monitor digitaal hebt verstuurd naar de AFM kunt u de antwoorden niet meer wijzigen.

*Als u op Verder klikt, verschijnen de laatste instructies m.b.t. verzenden.*

[PDF versie downloaden](#)

### Versturen van de monitor

Door op de knop 'Verzenden' onderaan deze pagina te klikken, stuurt u de Monitor naar de AFM. Na deze verzending kunt u uw antwoorden niet meer wijzigen.

### Ontvangstbevestiging

Direct nadat u op de knop 'Verzenden' hebt geklikt, ontvangt u op het opgegeven e-mailadres een bevestiging dat de Monitor digitaal is verstuurd naar de AFM. U ontvangt geen pdf met uw antwoorden. Als u deze nog wilt downloaden, kan dat door terug te gaan naar het overzicht van de antwoorden die u hebt gegeven (klik dan op 'Vorige').

- Ik heb de verzendinstructies en bovenstaande informatie gelezen.

Verzenden